

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

Menurut Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkatannya dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler dalam Intani, 2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

2. Dimensi kepuasan pasien

Menurut Jatmiko (2014), dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi. Secara umum dimensi kepuasan tersebut dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Keduanya dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar profesi saja. Suatu pelayanan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien dengan penilaian mengenai :

- 1) Hubungan dokter pasien (*doctor-patient relationship*)
- 2) Kenyamanan pelayanan (*amenities*)
- 3) Kebebasan melakukan pilihan
- 4) Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)
- 5) Efektivitas pelayanan (*effectives*)
- 6) Keamanan tindakan (*safety*)

b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu didalamnya tercakup penilaian mengenai :

- 1) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*)
- 2) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)

- 3) Kesenambungan pelayanan kesehatan (*continue*)
- 4) Penerimaan pelayanan kesehatan (*accessible*)
- 5) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*affordable*)
- 6) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*)
- 7) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*)

Dimensi kepuasan kualitas Menurut Hafizurrahman (2014), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut :

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan).
- 2) *reliability*, atau kehandalan Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposive*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen : komunikasi (*communication*), kredibilitas

(*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) *Empathy*, atau empati Dimensi empati (*empathy*) diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Tingkat kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dikalsifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu :

a. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (Proses administrasi, dan lainnya), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

b. Cukup puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (Proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

c. Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan,

tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Anggraini 2015).

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut :

- a. Sangat puas diberi bobot 4
- b. Puas diberi bobot 3
- c. Tidak puas diberi bobot 2
- d. Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- a. Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas
- b. Angka 26 % – 50 % = tidak puas
- c. Angka 51 % - 75 % = puas
- d. Angka 76 % - 100 % = sangat puas

B. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yaitu suatu konsep yang dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada public dan masyarakat. Menurut Notoatmojo (2012) Pelayanan kesehatan adalah sebuah bagian dari system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu public dan masyarakat.

Syarat pelayanan kesehatan harus memenuhi kriteria tertentu agar dapat dikatakan layak memberikan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan pokok, syarat pokok yang dimaksud adalah :

a. Tersedia berkesinambungan

Pelayanan kesehatan harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

b. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan harus dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

c. Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan harus mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud di sini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengetahuan distribusiarana kesehatan menjadi sangat penting.

d. Mudah dijangkau

Pelayanan kesehatan harus mudah dijangka (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan dimaksud di sini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu

Pelayanan kesehatan harus bermutu (*quality*), pengertian mutu yang dimaksud di sini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dimana di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditentukan.

C. Puskesmas

1. Pengertian puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.

Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas adalah UKM tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Puskesmas juga membangun Sistem Informasi yaitu Sistem Informasi Puskesmas. Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya.

Prinsip penyelenggaraan Puskesmas dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas adalah:

- a. paradigma sehat
- b. pertanggungjawaban wilayah

- c. kemandirian masyarakat
- d. ketersediaan akses pelayanan kesehatan
- e. teknologi tepat guna dan
- f. keterpaduan dan kesinambungan.

Berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan:

- a. karakteristik wilayah kerja dan
- b. kemampuan pelayanan.

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja sebagaimana dimaksud diatas, dengan ketetapan dari bupati/walikota, Puskesmas dikategorikan menjadi:

- a. Puskesmas kawasan perkotaan
- b. Puskesmas kawasan perdesaan;
- c. Puskesmas kawasan terpencil dan
- d. Puskesmas kawasan sangat terpencil.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ditetapkan di Jakarta pada tanggal 16 Oktober 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat diundangkan di Jakarta pada 28 Oktober 2019 oleh Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Widodo Ekadjahjana. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ditempatkan pada Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335. Agar setiap orang mengetahuinya.